

УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом генерального директора  
Акционерного общества «Шеротель»  
от 15 октября 2024 г. № ПР-222

Генеральный директор  
АО «Шеротель»

А.С. Макаров



**ПРАВИЛА  
ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ  
В ГОСТИНИЦЕ «НОВОТЕЛЬ АЭРОПОРТ ШЕРЕМЕТЬЕВО»  
(новая редакция)**

## **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице «Новотель Аэропорт Шереметьево» (далее также – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «Новотель Аэропорт Шереметьево» Акционерного общества «Шеротель».

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Бронирование» – закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;

«Гостиница» – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, а именно: Гостиница «Новотель Аэропорт Шереметьево», расположенная по адресу: Московская область, г. Химки, шоссе Международное, вл. 3;

«Гостиничные услуги» – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются Исполнителем. Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в зависимости от вида и категории гостиницы;

«Дополнительные гостиничные услуги» – гостиничные услуги, оказываемые Исполнителем за отдельную плату, и стоимость которых не включена в цену номера (места в номере);

«Заказчик» – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающее гостиничные услуги в пользу Потребителя;

«Исполнитель» – Акционерное общество «Шеротель» (сокращенное наименование – АО «Шеротель»; ОГРН 1025006171497, ИНН 7712014856, место нахождения: Российская Федерация, 141400, Московская область, г. Химки, Шереметьево-2, владение № 3), являющееся собственником Гостиницы и предоставляющее Потребителю гостиничные услуги;

«Местное время» – время часовой зоны, в которой расположена Гостиница (московское время);

«Номер» – помещение в Гостинице, состоящее из одной или нескольких комнат для временного проживания физических лиц, оборудованное в соответствии с требованиями, предъявляемыми к Гостинице и номеру определенной категории, и рассчитанное на одно или несколько мест;

«Потребитель» («Гость») – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Прейскурант» – внутренний локальный нормативный акт Исполнителя, в котором устанавливаются: категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров, стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг Исполнителя; цены (тарифы) за иные товары (работы, услуги) Исполнителя. Прейскуранты на русском языке размещаются в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы Исполнителя), а также на других информационных ресурсах (носителях) Исполнителя. Прейскуранты с дополнительными гостиничными услугами, предоставляемыми в номере, также размещаются в каждом номере;

«Время выезда (расчетный час)» – время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя;

«Время заезда» – время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя;

«Средство размещения» – имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц;

«Цена номера (места в номере)» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену. Цена номера (места в номере) устанавливается за сутки проживания в Гостинице, если локальным нормативным актом Исполнителя прямо не установлено иное.

3. Для целей настоящих Правил под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с расчетного часа дня заезда Потребителя в Гостиницу и заканчивая расчетным часом дня выезда Потребителя из Гостиницы, следующего за днем заезда Потребителя («гостиничные сутки»), а также каждые последующие 24 часа до расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

4. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении (об оказании) гостиничных услуг (далее также – Договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

## **II. Заключение и изменение договора о предоставлении (об оказании) гостиничных услуг**

5. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

6. Договор, указанный в абзаце втором пункта 5 настоящих Правил, должен содержать:

а) наименование Исполнителя, его основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) сведения о Заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о виде Гостиницы, категории Гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении Гостинице определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе Гостиницы;

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

д) период проживания в Гостинице;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

7. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

8. Форма и порядок направления заявки устанавливаются Исполнителем в настоящих Правилах.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

В этом случае Договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

9. Исполнитель вправе отказать в заключении Договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

10. Заказчик (Потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

### **III. Информация об услугах, порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в Гостинице**

11. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Информацию о режиме работы ресторана и бара Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы Исполнителя (далее также – Служба приема и размещения), а также непосредственно в ресторане и баре Гостиницы.

12. Настоящие Правила и информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещаются в информационной папке на стойке регистрации Потребителей (Служба приема и размещения).

13. Гостиница предназначена для временного проживания Потребителей на согласованный с Исполнителем срок. Предельный срок непрерывного проживания Потребителей в Гостинице не установлен.

14. Временем заезда Потребителя в Гостиницу является 15 часов 00 минут дня заезда (здесь и далее время московское).

15. Временем выезда Потребителя из Гостиницы (расчетным часом) является 12 часов 00 минут дня выезда.

16. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование (далее также – заявка) от Потребителя или Заказчика по телефону, факсу, электронной почте и посредством иных средств связи, позволяющих достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Заявка на бронирование должна содержать: даты бронирования (ранний/поздний заезд/выезд, если ожидается), фамилию, имя, отчество (при наличии) Потребителя, информацию о категории бронируемого номера, информацию о планируемом способе оплаты гостиничных услуг и предоставлении гарантии оплаты, подпись, фамилию, имя, отчество (при наличии) и контактные данные направившего заявку лица. При этом для бронирования через сайт Гостиницы форма заявки установлена на сайте, а в Договоре с Заказчиком может быть установлена форма заявки и особенности бронирования для данного Заказчика.

17. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления (подтверждения бронирования), содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории (виде) заказанного номера и о цене номера (места в номере), о сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем. Указанное уведомление может быть предоставлено Исполнителем по электронной почте, факсу или с использованием другого способа связи по выбору Потребителя (Заказчика) и (или) в соответствии с заключенным с ним Договором.

Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется.

18. Потребитель вправе аннулировать заявку без применения к нему каких-либо санкций до 18 часов 00 минут дня запланированного заезда в Гостиницу, если иной срок не доведен до сведения Потребителя в момент бронирования.

Заказчик (корпоративный клиент, туроператор, турагентство) вправе аннулировать заявку без применения к нему каких-либо санкций до 12 часов 00 минут дня, предшествующего дате запланированного заезда, если иной срок не доведен до сведения Заказчика в момент бронирования, либо не предусмотрен Договором с Исполнителем.

Аннулирование заявки (отказ от бронирования номера) осуществляется Потребителем или Заказчиком посредством направления Исполнителю уведомления об отказе от бронирования номера посредством электронной почты, факса, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика. Заявка на бронирование номера считается аннулированной при условии получения Потребителем (Заказчиком) письменного (по факсу или электронной почте) подтверждения об отмене бронирования со стороны Исполнителя. При этом для бронирования через сайт Гостиницы форма и особенности отказа от бронирования номера публикуются на сайте, а также в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма и особенности отказа от бронирования номера для данного Заказчика.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации.

19. В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

1) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Исполнитель (Гостиница) ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии предоставления гарантии бронирования (оплаты),

а именно: внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее цены номера, либо предоставления данных банковской карты и (или) авторизационного письма в качестве гарантии оплаты, либо предоставление гарантийного письма об оплате (если это предусмотрено договором с Заказчиком). Гарантия бронирования (оплаты) должна быть предоставлена Потребителем или Заказчиком не позднее 15 часов 00 минут (по местному времени) дня заезда, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком. В случае если Потребителем (Заказчиком) не предоставлена гарантия в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, указанные в подпункте 2 настоящего пункта Правил.

При размещении Потребителя в Гостинице авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в номере (места в номере).

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется и Договор прекращается.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после 18 часов 00 минут дня планируемого заезда, если иное не предусмотрено условиями Договора с Заказчиком (корпоративные клиенты, турагентства, туроператоры, глобальные системы бронирования и т.п.) или условиями специального тарифа.

Незаездом признается неприбытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения) до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителя после 15 часов 00 минут дня заезда и до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда;

2) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Исполнитель (Гостиница) ожидает Потребителя до 18 часов 00 минут дня заезда, после чего бронирование аннулируется и Договор прекращается.

При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем или Заказчиком не вносится, иные виды гарантии не предоставляются.

20. При бронировании номера (номеров) Заказчиком – юридическим лицом или Заказчиком – индивидуальным предпринимателем (корпоративные клиенты, турагентства, туроператоры, глобальные системы бронирования и т.п.), размер и сроки внесения авансового платежа, применимые виды гарантии и иные условия бронирования подлежат применению согласно Договору с таким Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

21. Заселение Потребителя в Гостиницу осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства;

к) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

22. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Указанное в настоящем пункте согласие законного представителя (одного из них) для целей заселения в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина в рамках исполнения Договора должно быть выражено (совершено) в письменной форме (простой или нотариальной; пункт 1 статьи 9, статья 182, статья 185 Гражданского кодекса Российской Федерации).

23. При заселении в Гостиницу документы, указанные в пунктах 21 и 22 настоящих Правил, должны быть предъявлены в отношении каждого Потребителя, проживающего в номере.

При непредъявлении (отсутствии) указанных в настоящем пункте документов, необходимых для заселения Потребителя в Гостиницу, Исполнитель вправе отказать в таком заселении.

24. Заезд в Гостиницу и выезд из Гостиницы Потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются Исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

25. Гостиница круглосуточно осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее (в том числе регистрацию Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице, постановку иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания) в соответствии с действующими нормативными правовыми актами о регистрационном и миграционном учетах.

26. При оформлении проживания (при заезде) Исполнитель и Потребитель заполняют и подписывают регистрационную форму, в которой указываются сведения о Потребителе, сведения об Исполнителе и сведения о забронированных услугах и их стоимости.

Данная регистрационная форма также является подтверждением заключения Договора на оказание гостиничных услуг (пункт 7 настоящих Правил).

27. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрена. Минимальный тариф на проживание – цена номера за сутки.

При этом Исполнителем могут вводиться специальные тарифы, в соответствии с которыми специальная цена номера устанавливается за проживание на срок менее суток.

28. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

29. Цена номера и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера, устанавливаются действующим соответствующим прейскурантом Исполнителя.

Цены (тарифы), установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере лиц, иных факторов, и действуют в течение установленного периода времени. Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливается в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент времени прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент заселения Потребителя в Гостиницу. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с ценой номера и не вправе впоследствии требовать ее изменения при размещении в Гостинице, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы («четыре звезды»).

30. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные оказанные ему платные услуги в полном объеме. В качестве обеспечения оплаты гостиничных услуг Потребителем при оформлении проживания (заезде) могут быть внесены наличные денежные средства или предоставлено согласие на авторизацию (снятие) денежных средств с банковской карты в размере цены номера за весь срок проживания в Гостинице. Заказчик в качестве гарантии оплаты может также предоставить гарантийное письмо об оплате, если иное не предусмотрено Договором.

Оплата гостиничных услуг с согласия Потребителя (Заказчика) и (или) в соответствии с заключенным договором производится полностью или частично при подтверждении бронирования (заключении Договора; авансовый платеж). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подтверждение бронирования на оговоренных условиях (подписание Потребителем (Заказчиком) Договора).

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) счет установленного образца, кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности, счет-фактуру (при внесении аванса – с указанием даты и номера платежного поручения) – в зависимости от применяемой формы и порядка расчетов за услуги. Для получения счета-фактуры Потребителю как представителю Заказчика необходимо заранее, до момента оплаты услуг, предупредить об этом администратора



Гостиницы. Счет-фактура оформляется на основании представленных реквизитов Заказчика и выданной им доверенности в рабочие дни с 9 часов 00 минут по 17 часов 00 минут.

31. К оплате принимаются наличные денежные средства в российских рублях, а также банковские карты, выпущенные банками-эмитентами на территории Российской Федерации, следующих платежных систем: Visa, Master Card, Maestro, МИР, Diners Club, American Express, Union pay, JCB.

32. При наличии бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставление Потребителю номера к установленному времени заезда (15 часов 00 минут).

33. При наличии свободных номеров Исполнитель может предоставить Потребителю номер до установленного времени заезда дня заезда в Гостиницу.

При заселении Потребителя (при наличии на момент заселения свободных номеров (мест в номере)) до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Потребителя как за полные сутки проживания в Гостинице.

В случае необходимости гарантированного заселения Потребителя в Гостиницу с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа дня заезда и последующего проживания в Гостинице плата за проживание взимается в следующем размере:

1) при необходимости гарантированного заселения, приходящегося на период времени с 0 часов 00 минут до 9 часов 00 минут дня заезда, плата за проживание в указанный период времени взимается как за полные сутки;

2) при необходимости гарантированного заселения, приходящегося на период времени с 9 часов 00 минут до 15 часов 00 минут дня заезда, плата за проживание в указанный период времени взимается в размере 50% от стоимости проживания в сутки.

34. При необходимости продления срока проживания Потребитель (Заказчик) обязан заявить об этом Исполнителю не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа дня выезда, в который Потребитель должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем (Заказчиком) в порядке, установленном в настоящих Правилах для оплаты цены номера, и должна быть произведена Потребителем (Заказчиком) не позднее времени выезда (расчетного часа) дня выезда, в который Потребитель (Заказчик) продлил проживание.

Непродление Потребителем (Заказчиком) срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и (или) неоплата Потребителем (Заказчиком) в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания являются задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения занимаемого Потребителем номера, а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 35 настоящих Правил.

35. В случае задержки выезда Потребителя после установленного времени выезда (расчетного часа) дня выезда (поздний выезд) плата за проживание взимается с Потребителя (Заказчика) в следующем порядке:

1) при выезде Потребителя после времени выезда (расчетного часа) в период с 12 часов 00 минут по 18 часов 00 минут дня выезда Потребителем (Заказчиком) производится

дополнительная оплата проживания в размере 50% от цены номера (тарифа) за сутки проживания;

2) при выезде Потребителя после 18 часов 00 минут дня выезда Потребителем (Заказчиком) производится дополнительная оплата проживания в размере 100% от цены номера (тарифа) за сутки проживания.

Во всех перечисленных в настоящем пункте случаях цена номера (тариф) определяется исходя из соответствующего прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы). Цена номера, установленная для Потребителя при бронировании, может применяться, если это предусмотрено Договором с Заказчиком.

36. При размещении детей в возрасте до 2 лет в номере вместе с родителями (законными представителями), детская кроватка предоставляется по запросу без взимания дополнительной платы.

37. За проживание детей в возрасте до 16 лет в номере вместе с родителями (законными представителями) плата не взимается.

38. Завтрак для детей в возрасте до 16 лет, проживающих в номере совместно с родителями (законными представителями), у которых данная услуга оплачена, предоставляется без взимания дополнительной платы.

39. Посещение Потребителей приглашенными ими лицами допускается в период с 7 часов 00 минут до 23 часов 00 минут, при наличии подтверждения о приглашении от Потребителя. При этом приглашенному лицу необходимо предъявить на стойке регистрации Потребителей в Службе приема и размещения документ, удостоверяющий его личность. При несоблюдении данного правила приглашенный не может быть допущен или его пребывание может быть ограничено во времени или прервано.

#### **IV. Порядок предоставления гостиничных услуг**

40. Качество предоставляемых Гостиницей Исполнителя услуг соответствует требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

41. Исполнитель по просьбе Потребителя обеспечивает предоставление без дополнительной оплаты следующих видов услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой (без предоставления лекарственных средств);
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) пользование мини-холодильником и сейфом в номере Гостиницы;
- ж) пользование информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), беспроводное подключение Wi-Fi;
- з) справочная информация о городе Москве, его достопримечательностях;
- и) вызов такси.

42. Право на обслуживание в Гостинице вне очереди имеют следующие категории граждан (при предъявлении подтверждающего документа):

- а) Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- б) инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее его;

в) военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлении командировочного удостоверения;

г) инвалиды II и III группы и участники Великой Отечественной войны;

д) другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

43. Сотрудники Исполнителя (Гостиницы) не несут ответственности за детей, оставленных без присмотра родителей или сопровождающих лиц, в том числе и на территории детской игровой зоны (площадки).

44. Для использования доступа к сети «Интернет» по технологии Wi-Fi необходимо проведение процедуры авторизации Потребителя в соответствии с требованием законодательства Российской Федерации.

45. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень дополнительных услуг указывается в соответствующем прейскуранте, размещенном в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы). Дополнительные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

46. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных услуг, в том числе услуг общественного питания.

47. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует нормальному доступу к ним или их обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого номера на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя. Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный номер в установленные Исполнителем сроки. Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания в Гостинице.

48. Размещение в Гостинице с животными без предварительного согласования с Исполнителем запрещено. В случае размещения Потребителя с животным необходимо соблюдение следующих правил:

1) запрещается проживать в Гостинице с рептилиями, птицами, дикими животными, собаками бойцовских пород и с собаками ростом более 50 см в холке и весом более 20 кг;

2) во время регистрации заезда в Гостиницу, Гость обязан внести установленную плату за санитарную обработку номера с животными;

3) владелец животного обязан иметь при себе: контейнер, непромокаемые подстилки в достаточном количестве, полотенце, специальный лоток (туалет), миску, средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного;

4) запрещается оставлять животное в номере одного без присмотра. В случае острой необходимости оставить животное без присмотра на небольшое время на дверь номера должна быть повешена табличка «Не беспокоить»;

5) Гость обязан обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения регулярной уборки номера;

6) категорически запрещается выгуливать домашних животных в общественных зонах и коридорах Гостиницы. При выгуле домашнего животного на территории, примыкающей к зданию Гостиницы, владелец домашнего животного обязан иметь средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного и производить такую уборку;

7) запрещается брать с собой домашнее животное в ресторан, бар и оздоровительный центр Гостиницы, на общественной территории домашнее животное должно находиться на поводке;

8) запрещается использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности Гостиницы для животного;

9) запрещается кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице;

10) Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории Гостиницы, а также берет на себя обязательство по соблюдению сохранности имущества в номере и в случае причинения животным ущерба Исполнителю (Гостинице) обязуется оплатить штраф в размере, указанном в соответствующем прейскуранте;

11) в случае жалоб со стороны других Потребителей или возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного, владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры к устранению последствий, а при необходимости увезти животное с территории Гостиницы.

12) Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть Договор с Гостем, проживающим с домашним животным, в случае нарушения настоящих Правил и (или) в случае агрессивного и (или) шумного поведения домашнего животного.

49. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

50. Исполнитель имеет право отказать в заселении в Гостиницу в случаях, если:

1) у Потребителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые или не принадлежат данному лицу;

2) у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, неадекватно или агрессивно себя ведет;

3) Потребитель отказывается соблюдать настоящие Правила;

4) в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

51. Книга отзывов и предложений находится в «уголке потребителя» Гостиницы и выдается по первому требованию Потребителя.

## **V. Права и обязанности Потребителя**

52. Потребитель вправе:

- 1) пользоваться всеми гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем;
- 2) получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости, порядке оказания и перечне гостиничных услуг и иных услуг, оказываемых Исполнителем;
- 3) обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и иным вопросам, возникающим непосредственно в связи с оказанием услуг.

53. Потребитель обязан:

- 1) соблюдать настоящие Правила и иные локальные нормативные документы Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в номере Гостиницы и на информационной стойке Службы приема и размещения;
- 2) соблюдать правила пожарной безопасности и санитарные нормы;
- 3) уважать права других Потребителей, посетителей и персонала Гостиницы, не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- 4) соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- 5) закрывать водопроводные краны, выключать свет и электроприборы при выходе из номера;
- 6) в случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стекла и т.п.) немедленно сообщить об этом Исполнителю (администратору Гостиницы);
- 7) не создавать условий, допускающих возникновения аварий электросетей, сетей водо- и теплоснабжения и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- 8) в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине Потребителя возместить Исполнителю причиненный ущерб в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 9) при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему услуги, междугородные и международные телефонные переговоры;
- 10) освободить номер по истечении оплаченного срока проживания, при выезде из Гостиницы;
- 11) обратиться в Службу приема и размещения для сдачи ключа-карты (ключей-карт) от номера и оформления счета за оказанные услуги.

54. Потребителю запрещается:

- 1) в целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- 2) открывать окна в номере и иных помещениях Гостиницы;
- 3) переставлять мебель в номере;
- 4) курить (включая электронные сигареты и иные электронные устройства, способствующие генерации дыма (пара)) в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории;
- 5) проносить на территорию Гостиницы оружие (огнестрельное, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное оружие и боеприпасы) и взрывчатые, легко воспламеняющиеся, наркотические, психотропные, токсичные, радиоактивные вещества,

а также иное оружие, вещества и предметы, которые могут представлять угрозу жизни и здоровью находящихся в Гостинице лиц, имуществу Гостиницы и обеспечению общественной безопасности;

6) находиться в Гостинице в состоянии наркотического, токсического или сильного алкогольного опьянения;

7) приносить и употреблять алкогольные напитки лицам, не достигшим восемнадцатилетнего возраста;

8) допускать неадекватное, агрессивное поведение по отношению к другим Потребителям (посетителям) или персоналу Гостиницы, а также поведение, склонное к совершению противоправных действий в отношении других Потребителей (посетителей), персонала или имущества Гостиницы;

9) в период с 23 часов 00 минут до 8 часов 00 минут допускать громкое звучание музыки или создавать иной шум, который может помешать спокойному пребыванию других Потребителей и посетителей Гостиницы;

10) передавать посторонним лицам ключ-карту от гостиничного номера;

11) оставлять в номере посторонних лиц;

12) держать в номере животное без предварительного согласия администрации Гостиницы;

13) лицам, не достигшим возраста 14 лет, – проживать в Гостинице без сопровождения родителей (законных представителей) или иных ответственных лиц.

## **VI. Ответственность Исполнителя и Потребителя**

55. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

56. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Исполнителю (администрации Гостиницы). В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

57. Вещи, обнаруженные после времени выезда (расчетного часа) дня выезда работниками Гостиницы в номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в специальное место (помещение) для хранения забытых и потерянных вещей в Гостинице. Помещение вещей на хранение осуществляется в присутствии представителей Исполнителя численностью не менее 2 (двух) человек, и оформляется карточкой учета забытых вещей и записью в журнале учета забытых вещей о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данным.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку (пересылку), организовать доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3 (трех) месяцев.

По истечении установленного срока хранения забытые Потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с действующим порядком, утвержденным Исполнителем.

Скорпортящиеся продукты питания и лекарственные средства не предусматривают хранения и подлежат немедленной утилизации.

58. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

59. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и (или) упущенную выгоду, возникшие вследствие временного отсутствия электрической энергии, телефонной связи и (или) мобильной (сотовой) связи и (или) доступа к сети «Интернет» и (или) перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства, находящиеся вне зоны контроля Исполнителя.

60. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по Договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Исполнителя (Гостиницы) в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и настоящими Правилами.

Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя (Гостиницы) по его вине, в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб Гостинице в полном объеме. Размер подлежащего возмещению ущерба определяется, в том числе, на основании соответствующего прејскуранта, утвержденного Исполнителем.

61. В соответствии с законодательством Российской Федерации и в целях предотвращения воздействия окружающего табачного дыма на здоровье человека, курение на территории Гостиницы запрещено (включая электронные сигареты и иные электронные устройства, способствующие генерации дыма (пара)). В случае обнаружения факта курения в номере Исполнитель (администрация Гостиницы) оставляет за собой право потребовать от Потребителя возмещения расходов в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей на проведение в номере внеочередной генеральной уборки и специальной обработки для устранения последствий курения до заезда следующего Потребителя.

62. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий. При этом Потребитель полностью возмещает Исполнителю понесенные им расходы.

Всего пронумеровано, прошнуровано  
и скреплено печатью 15 (пятнадцать) листов

Генеральный директор АО «Шеротель»

Макаров А.С.

15 октября 2024 г.

